

[H1.1] OPERATORE AMMINISTRATIVO - SEGRETARIALE**Descrizione sintetica:**

L'Operatore amministrativo-segretariale svolge in autonomia attività di segreteria, nei diversi aspetti, tecnici ed organizzativi, utilizzando strumenti digitali di *office automation*, sulla base delle priorità e delle esigenze, espresse dai propri referenti.

SISTEMI DI REFERENZIAMENTO	
Sistema di riferimento	Denominazione
Settore economico-professionale (SEP)	Area comune
Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce	ADA.24.01.05 (ex ADA.25.231.754) - Cura delle funzioni di segreteria
Livello E.q.f.	3
Posizione classificatoria ISTAT CP 2011	4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria
Posizione/i classificatoria/e ISTAT ATECO 2007	82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio

UNITÀ DI COMPETENZA - Gestione dei flussi informativi
<p>RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA</p> <p>Curare i rapporti diretti con interlocutori interni ed esterni all'azienda, gestendo le relazioni telefoniche, filtrando e trasmettendo i messaggi, tracciando le comunicazioni in entrata ed uscita, mantenendo aggiornato archivio e protocollo della corrispondenza, nel rispetto delle norme sulla privacy e la sicurezza digitale</p>
LIVELLO E.q.f.: 3
<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principi di organizzazione aziendale - Principi di comunicazione aziendale e codici di comportamento - Elementi di psicologia della comunicazione - Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.) - Strumenti di office automation, a supporto della gestione dei flussi informativi - Basi di uso ed interazione in Internet - Tecniche di classificazione e archiviazione - Normativa sulla privacy e sul trattamento dei dati personali (GDPR) - Elementi di sicurezza digitale - Lingua inglese tecnica, al livello A2 del CEFR

ABILITA'

- Selezionare e smistare le comunicazioni in entrata ed in uscita, sulla base degli elementi identificativi
- Supportare la rimozione degli ostacoli nelle relazioni comunicative, interne ed esterne
- Individuare ed applicare modalità di protocollo, classificazioni ed archiviazione
- Utilizzare gli strumenti di office automation, a supporto della gestione dei flussi informativi
- Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (telefono, fax, e-mail, accesso a siti internet, ...)
- Applicare la normativa sulla privacy ed il trattamento dei dati personali (GDPR)
- Operare con tecnologie digitali, nel rispetto dei principi operativi di sicurezza dei dati e delle transazioni

INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Sulla base di tipologie di comunicazione interna ed esterna, eseguire - in contesto reale o simulato - operazioni di classificazione, smistamento, protocollo e archiviazione, attraverso l'uso di strumenti digitali dati, motivando le scelte compiute ed indicando i criteri applicati per il trattamento dei dati personali ed il rispetto della sicurezza di dati e transazioni

PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE

Per almeno tre tipologie di comunicazione, interna ed esterna, in un tempo dato, realizzazione delle operazioni di classificazione, smistamento, protocollo e archiviazione, con esplicitazione delle scelte compiute, dei principi di lavoro, delle norme e delle prassi applicabili

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale

UNITÀ DI COMPETENZA - Produzione digitale di testi**RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA**

Produrre testi scritti di diversa tipologia (lettere, comunicati, moduli, tabelle, grafici, verbali, etc.), attraverso strumenti di office automation, adottando stile e forma, coerenti al contesto d'uso ed ai destinatari

LIVELLO E.q.f.: 3**CONOSCENZE**

- Principali tecniche di comunicazione scritta
- Operatività d'uso di computer e dispositivi collegati, creazione e gestione di file, reti
- Operatività d'uso di programmi di elaborazione testi: creare, formattare documenti, come lettere, relazioni, articoli e altri documenti di uso frequente, anche con inserimenti di immagini
- Operatività d'uso di base, di fogli di calcolo
- Operatività d'uso di base, di programmi di presentazione
- Elementi di sicurezza digitale
- Lingua inglese tecnica, al livello A2 del CEFR

ABILITA'

- Comprendere ed interpretare, linguaggio e significati, della comunicazione scritta in lingua straniera
- Redigere lettere, comunicati, avvisi, testi e convocazioni d'uso comune
- Utilizzare, anche in modo integrato, programmi di elaborazione testi, fogli di calcolo e presentazioni digitali, anche nelle loro interazioni con Internet

- Verificare la correttezza dei testi scritti (grammatica e sintassi) e la loro rispondenza con i protocolli di comunicazione

INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Sulla base di tipologie di testi e contesti di comunicazione, realizzarne la produzione, attraverso l'uso di strumenti digitali dati, motivando le scelte compiute

PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE

Per almeno due tipologie di testi, di cui una richiedente integrazione con fogli di calcolo ed applicativi di presentazione, loro realizzazione digitale nel tempo assegnato, con esplicitazione delle scelte redazionali compiute

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale

UNITÀ DI COMPETENZA - Trattamento documenti amministrativi**RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA**

Trattare la documentazione a supporto di attività amministrativo-contabili, riferite al personale ed all'organizzazione, registrando i dati del caso e compilando la documentazione di riferimento (moduli rimborsi spese, conteggio ferie, malattie, ecc.)

LIVELLO E.q.f.: 3**CONOSCENZE**

- Elementi di amministrazione aziendale e del personale
- Tipologie di documenti amministrativi relativi alla gestione del personale e dell'organizzazione
- Procedure per l'elaborazione e la registrazione
- Operatività d'uso di computer e dispositivi collegati, creazione e gestione di file, reti
- Operatività d'uso di applicativi digitali di supporto alla gestione amministrativa
- Normativa sulla privacy e sul trattamento dei dati personali (GDPR)
- Elementi di sicurezza digitale

ABILITA'

- Distinguere gli elementi costitutivi dei documenti (amministrativo, contabile o di altro tipo), per le operazioni di classificazione e archiviazione
- Trattare la documentazione amministrativa in applicazione delle procedure aziendali
- Applicare tecniche di archiviazione dei documenti, attraverso applicativi digitali specifici

INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Sulla base di tipologie di documenti amministrativo-contabili, relativi al personale ed all'organizzazione e di indicazioni sulle procedure aziendali, impostarne la gestione, attraverso l'uso di strumenti digitali dati, motivando le scelte compiute

PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE

Per almeno tre tipologie di documenti, relativi al personale ed all'organizzazione e di procedure aziendali date, impostazione delle operazioni di classificazione e gestione, nel tempo assegnato, con esplicitazione delle scelte redazionali compiute

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale

UNITÀ DI COMPETENZA - Organizzazione riunioni ed eventi di lavoro
RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA Organizzare riunioni ed eventi di lavoro, secondo i bisogni e le richieste esplicitate, gestendo le operazioni di prenotazione ed il supporto operativo alla comunicazione
LIVELLO E.q.f.: 3
CONOSCENZE <ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di time management, nell'ambito dell'organizzazione di eventi e riunioni - Modalità di organizzazione di eventi e riunioni - Modalità di organizzazione di viaggi di lavoro - Regole di emissione, validità e sostituibilità dei titoli di viaggio - Tipologie di pagamento: il pre-pagato, il voucher, la carta di credito aziendale, etc. - Risorse internet a supporto dell'organizzazione di viaggi ed eventi - Elementi di comunicazione nei social media - Normativa sulla privacy e sul trattamento dei dati personali (GDPR) - Elementi di sicurezza digitale - Lingua inglese tecnica, al livello A2 del CEFR
ABILITA' <ul style="list-style-type: none"> - Identificare, sulla base delle richieste, le possibili alternative logistiche, attraverso interrogazione di fornitori di servizi digitali - Gestire le operazioni di prenotazione, acquisto e sostituzione, utilizzando mezzi di pagamento elettronici, nel rispetto dei principi della sicurezza digitale - Supportare gli aspetti di comunicazione di riunioni ed eventi, attraverso produzione di testi, segnaletica, materiali, anche interagendo con il sito internet aziendale ed i social media
INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA Sulla base di tipologie di riunioni ed eventi, impostarne l'organizzazione attraverso l'uso di strumenti digitali dati, motivando le scelte compiute
PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE Per almeno due tipologie di eventi, di cui una riunione fuori sede, ricerca in Internet delle possibili soluzioni logistiche e rappresentazione delle principali operazioni gestionali e di comunicazione, indicando le possibili problematiche ed i comportamenti da adottare
MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale